Rapport

d'activités/2007

GIP INFO RETRAITE

Près de trois ans après le début des travaux coordonnés par le GIP Info Retraite, une étape essentielle dans la mise en œuvre du droit à l'information a été franchie au dernier trimestre 2007, avec l'expédition par les organismes de retraite de documents personnalisés à plus d'1,4 million d'assurés.
Pour obtenir ce résultat, nous avons au cours de l'année 2007 poursuivi, avec détermination, les efforts consentis par nos organismes de retraite depuis la création du Gip, en juillet 2004, pour offrir aux assurés un service de qualité.
Les deux outils nationaux, l'annuaire et le collecteur ont été achevés. Les procédures d'échanges de données avec les systèmes d'information des organismes ont été définies, puis ces échanges ont été initiés et validés, et les liens entre le Gip et les organismes ont été formalisés dans des contrats de service. Ce travail considérable a mobilisé pendant tout le premier semestre de nombreux spécialistes de nos régimes, qui ont réussi à relever le challenge de l'intégration des systèmes d'information, sans lequel notre projet n'aurait pu aboutir.

Pour avoir, avant la campagne réelle, une idée précise du fonctionnement des traitements, de la perception des documents par les assurés et des besoins complémentaires de ces derniers, nous avons conduit pendant les mois de mai et juin une opération "Pilote" qui a consisté à envoyer des documents à environ 11 000 assurés.

L'enquête qualitative menée à cette occasion a montré que les documents ont été appréciés des assurés qui se les sont appropriés, avec peu d'incompréhensions et une prise de conscience des éléments constitutifs du "dossier retraite".

Nous avons ensuite déclenché à partir du mois de septembre les envois de documents, après nous être entourés de toutes les précautions indispensables, dans un temps pourtant limité.

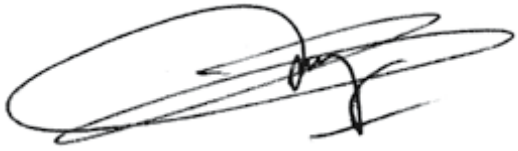
Cette première campagne d'envoi s'est déroulée dans des conditions satisfaisantes. Les 28 organismes de retraite les plus importants s'y sont associés. 1 415 150 courriers ont été expédiés, soit environ 80% de la cible potentielle, composée des 1,7 millions d'assurés nés en 1957 et 1949.

Une procédure d'accueil coordonnée a été mise en place entre les organismes pour faciliter les démarches des assurés souhaitant obtenir des informations ou rectifier certaines données.

Les enquêtes de satisfaction menées auprès des bénéficiaires ont confirmé la satisfaction très élevée à l'égard de la démarche, du contenu des documents, et de l'accueil réservé par les organismes de retraite lors d'un éventuel contact.

L'année 2007 a donc été pour notre projet commun couronnée de succès, dans l'intérêt des assurés. C'est à la fois une grande satisfaction et une grande responsabilité, puisque nous devrons en 2008 faire encore mieux, pour un nombre plus important d'assurés, en conservant le dynamisme et l'état d'esprit qui ont toujours prévalu dans nos travaux collectifs.

Le Président du Conseil d'administration
Claude Domeizel
Sénateur des Alpes de Haute-Provence



Rapport d'activités 2007

SOMMAIRE

Introduction p.5

Chapitre 1 : La vie institutionnelle p.6

1.1. Le Conseil d'administration

1.2. Le Comité des usagers

1.3. Le comité technique et les groupes de travail associés

Chapitre 2 : Les échanges de données et la constitution des documents p.7

2.1. La poursuite de la construction du système d'échanges de données et de constitution des documents

2.1.1. Le chargement et la mise en production de l'annuaire

2.1.2. Le développement et la recette du collecteur

2.1.3. L'adaptation des systèmes d'information des régimes

2.2. Les services pour la gestion des retours

2.2.1. Les modalités d'accès

2.2.2. Les fonctionnalités offertes

2.3. La campagne d'envoi des documents et la campagne rectificative

2.3.1. Les régimes participants

2.3.2. Le déroulement des opérations techniques

2.3.3. La campagne rectificative

2.3.4. La collecte et la production des documents

2.4. Les contrats de service

2.5. La préparation de la campagne 2008 : la production du RIS à la demande et la maintenance du système

2.5.1. Le relevé de situation individuelle à la demande

2.5.2. La maintenance

Chapitre 3 : Les relations avec les assurés p.11

3.1. L'opération "Pilote"

3.2. La gestion des retours

3.2.1. L'outil : la fiche contact

3.2.2. Les demandes d'information

3.2.3. Les demandes de rectification

3.3. Les dispositifs d'observation de la campagne 2007

3.3.1. Le tableau de bord

3.3.2. L'exploitation de la fiche contact

3.3.3. L'enquête qualitative

3.4. Les aménagements décidés pour 2008

3.4.1. Les réductions des exclusions d'envoi

3.4.2. Les modalités de réponse aux demandes de relevés de situation individuelle

Chapitre 4 : La communication et les sites Internet du Gip p.14

4.1. L'accompagnement des envois de documents

4.2. Le site Internet Info-Retraite

4.3. L'outil de simulation M@rel

Chapitre 5 : La gestion administrative et financière p.16

5.1. Le personnel

5.2. Les comptes

5.2.1. L'arrêt et l'approbation des comptes 2006

5.2.2. L'adoption du programme d'activité et du budget 2007

5.3. Les consultations et appels d'offres

Les annexes p.17

INTRODUCTION

Après la publication de la loi le 21 août 2003 et de ses deux décrets d'application le 19 juin 2006, le dispositif juridique fondant le droit à l'information a été complété par un arrêté interministériel du 6 juillet 2007, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (annexes 1, 2 et 3).

La première campagne d'envoi des documents a donné lieu à un bilan spécifique, établi par le Gip.

Le rapport d'activité pour l'année 2007 aborde successivement les cinq chapitres autour desquels ont été organisés les travaux du Gip :

La vie institutionnelle. Le Gip est une entité composée de trente-six organismes, dont le fonctionnement est régi par une convention constitutive et repose sur une transparence totale, qui exige un formalisme strict. Les instances prévues par la convention constitutive, Assemblée générale, Conseil d'administration, Comité des usagers, Comité technique ont donc été régulièrement réunies et leurs décisions ou études ont fait l'objet de compte-rendus et de relevés de conclusions largement diffusés.

Les échanges de données et la constitution des documents. L'année 2007 a été tout d'abord consacrée à l'achèvement de la réalisation du système d'information du Gip, avec la recette définitive du collecteur et l'intégration des systèmes d'information des régimes. Des services ont été offerts aux agents des organismes pour gérer les demandes exprimées par les assurés après la réception d'un document. La campagne 2007 a pu ensuite être lancée et des contrats de service ont été conclus entre le Gip et les régimes. Enfin, les opérations de l'année 2008 ont été préparées.

Les relations avec les assurés. Une opération dite "Pilote" a consisté à envoyer en juin des documents à onze mille assurés. Les modalités de gestion des retours ont été précisées. Des dispositifs d'observation de la campagne 2007 ont été mis en place et les premiers aménagements pour 2008 ont été décidés.

La communication et les sites Internet du Gip. L'essentiel de la communication du Gip en 2007 a eu pour objectif d'accompagner la première campagne d'envoi, au second semestre. Les deux sites Internet, info-retraite et Marel, ont continué d'obtenir une fréquentation élevée et ont fait l'objet d'améliorations sensibles.

La gestion administrative et financière.

CHAPITRE 1 : LA VIE INSTITUTIONNELLE

1.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2007, le Conseil d'administration (annexe 4) a tenu ses séances :

- le 30 janvier, à Paris, dans les locaux de la Caisse nationale d'assurance vieillesse des professions libérales (CNAVPL) ;
- le 27 mars, à Paris, dans les locaux de l'Association pour le régime complémentaire des salariés (Arrco) et de l'Association générale des institutions de retraite des cadres (Agirc) ;
- le 13 juin, à Marseille, dans les locaux des Caisses de prévoyance et de retraite de la Société Nationale des Chemins de Fer français ;
- le 26 septembre, à Paris, dans les locaux de la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés (CNAVTS) ;
- le 27 novembre, à Paris, dans les locaux de l'Institution de retraite complémentaire des agents non titulaires de l'Etat et des collectivités publiques (Ircantec).

Le 13 juin, le Conseil a réélu son Président, Claude Domeizel, Président du Conseil d'administration de la Caisse nationale de retraite des agents des collectivités locales, Sénateur des Alpes de Haute Provence, pour une durée de dix-huit mois. Danièle Karniewicz, Présidente du Conseil d'administration de la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés et Bernard Devy, Vice-président de l'Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés, ont été réélus Vice-présidents pour la même durée. Jean-Marie Palach, directeur du Gip, a été reconduit dans ses fonctions.

Le Conseil d'administration a statué sur les principaux dossiers ci-après :

- la finalisation du courrier à envoyer aux assurés, avec le choix d'une enveloppe bleue portant la mention "Droit à l'information sur votre retraite (loi du 21 août 2003)" ;
- l'opération "Pilote" ;
- la préparation de la campagne d'envoi aux assurés nés en 1949 ou en 1957 ;
- les modalités de mise en œuvre du relevé de situation individuelle à la demande ;
- la création d'une fiche de contact dématérialisée entre les régimes ;
- l'outil de simulation ;
- le site Internet ;
- les comptes, le budget et le programme d'activités.

1.2. LE COMITÉ DES USAGERS

Le Comité des usagers (annexe 5) s'est réuni les 13 février et 11 septembre. Pendant ces séances, le Comité a pris connaissance de l'état d'avancement du projet et a formulé ses avis, notamment sur les adaptations à apporter au site Internet du Gip pour accompagner la première campagne d'envoi des documents. Les relevés de conclusions des réunions ont été communiqués au Conseil d'administration du Gip qui a pris plusieurs décisions à la suite des propositions du Comité des usagers.

1.3. LE COMITÉ TECHNIQUE ET LES GROUPES DE TRAVAIL ASSOCIÉS

Le comité technique (annexe 6) s'est réuni les 11 janvier, 7 février, 7 mars, 18 avril, 16 mai, 6 juin, 4 juillet, 5 septembre, 3 octobre, 7 novembre et 5 décembre afin, d'une part, d'instruire techniquement les dossiers à présenter au Conseil d'administration et, d'autre part, de procéder à leur mise en œuvre. Les thèmes abordés ont donc été identiques à ceux abordés par le Conseil d'administration.

Le comité technique a créé des groupes de travail, chargés d'approfondir les points suivants :

- échanges de données entre les systèmes d'information du Gip et des organismes membres : comité de maîtrise d'ouvrage déléguée et comité de maîtrise d'œuvre ;
- expérimentation des envois à 11 000 assurés, appelée "Pilote" ;
- relations avec les assurés, traitées à partir de juillet par le groupe fonctionnel ;
- spécifications fonctionnelles générales des évolutions, à compter de juillet ;
- appropriation : rédaction des modules de formation pour les agents des régimes ;
- questions juridiques ;
- communication ;
- statistiques ;
- outil de simulation : comité de pilotage et groupes techniques, notamment pour la recette de la version incluant le module "professions libérales".

CHAPITRE 2 : LES ÉCHANGES DE DONNÉES ET LA CONSTITUTION DES DOCUMENTS

2.1. LA POURSUITE DE LA CONSTRUCTION DU SYSTÈME D'ÉCHANGES DE DONNÉES ET DE CONSTITUTION DES DOCUMENTS

Le système conçu pour constituer les documents du droit à l'information comporte deux outils nationaux, l'annuaire et le collecteur, propriétés du Gip info retraite, et des procédures d'échanges de données avec les systèmes d'information des organismes membres du Gip.

Les échanges avec les systèmes d'information des organismes ont été intégrés et les liens entre le Gip et les organismes ont été formalisés dans des contrats de service.

L'annuaire et le collecteur ont principalement été réalisés en 2006, avec cependant la fin du chargement initial de l'annuaire et de la recette du collecteur en 2007.

2.1.1. Le chargement et la mise en production de l'annuaire

L'initialisation de l'annuaire a été réalisée en décembre 2006 pour 27 régimes, puis au début de l'année 2007 pour quatre régimes supplémentaires. Les cinq régimes encore manquants ne représentent qu'environ 0,5 % des assurés (Banque de France, Opéra de Paris, Comédie française, Caisse nationale des barreaux français, Port autonome de Strasbourg).

Des statistiques ont été produites pour les cohortes 1949 et 1957. Un seul assuré né en 1957 relève de 9 régimes, 30 personnes nées en 1949 ou en 1957 relèvent de 8 régimes.

2.1.2. Le développement et la recette du collecteur

La production des documents repose sur un nouveau système comprenant la création d'outils communs, des échanges spécifiques et des évolutions des systèmes d'information des régimes. Il a été nécessaire de vérifier le bon fonctionnement de chacun des éléments puis le bon fonctionnement des échanges entre chaque régime et le collecteur, et enfin le bon fonctionnement d'ensemble.
Les développements ont été réalisés par les deux opérateurs pour l'ensemble des fonctionnalités du collecteur permettant de produire les documents systématiques. Les applicatifs ont été fournis à la recette dans le calendrier prévu.
La recette du collecteur a donné lieu a des mises au point ordinaires et à deux demandes de modification des spécifications. La production des relevés de situation individuelle a été validée en début d'année. La production des estimations indicatives globales a également été validée au cours du premier trimestre. Elle a été plus complexe car la chaîne des traitements comprend la mise à jour du système national de gestion des carrières et de son annexe, la consolidation des durées d'activité et la collecte des données carrières et des estimations, puis leur mise en forme.

2.1.3. L'adaptation des systèmes d'information des régimes

Les organismes de retraite participant aux échanges de données pour le droit à l'information ont adapté leurs systèmes d'information, conformément au cahier des charges produit par le Gip en 2006.

Des tests d'intégration ont ensuite été programmés au cours du premier semestre, consistant à exécuter des traitements dans les régimes et le collecteur avec des échanges entre eux, sur des données réelles pour un échantillon d'assurés.

Un calendrier très serré a été établi pour cinq campagnes de tests de quatre semaines chacune.

Les deux premières, en février et mars, ont permis de valider le fonctionnement de l'ensemble du système avec les régimes participant au pilote, la Cnav, l'Agirc, l'Arrco[1], le RSI (partie Organic[2]), la MSA et la CRPCEN (Mars).

Les deux suivantes, en avril et mai, ont porté sur la mise au point de l'intégration des autres régimes. Outre ceux participant au pilote, 20 autres régimes ont participé à la troisième campagne d'avril : le Service des Pensions de l'Etat, les régimes gérés par la Caisse des Dépôts : CNRACL, Ircantec, RAFP, FSPOEIE et Mines, dix caisses de professions libérales (CARCD, Carmf, Carpimko, CARPV, Cavamac, Cavec, Cavom, CAVP, Cipav, Ircec), la SNCF, la Cnieg et l'Enim. Les régimes des professions libérales ont été coordonnés par la CNAVPL. Le RSI, déjà présent pour la partie Organic, a complété avec la partie Cancava. Ces régimes ont été rejoints par la CRPNPAC et la Carsaf pour la quatrième campagne, ce qui a porté à 28 le nombre de régimes susceptibles de participer dans des conditions normales à la campagne systématique.

1 - Pour les opérations techniques, l'Agirc et l'Arrco sont traités dans les mêmes flux et avec un seul interlocuteur technique, le GIE Agirc-Arrco.

2 - Pour les opérations techniques, on distingue les deux sections (commerçants et artisans) du RSI.

La dernière campagne, en juin, a permis de valider l'ensemble du système pour la première production de documents systématiques.

Ces campagnes ont mis en évidence l'importance de la mise au point des formats et des modalités de transfert. Afin de traiter les difficultés rencontrées, des échanges spécifiques ont été instaurés entre l'équipe permanente du Gip et les régimes.

Dans l'ensemble, le nombre d'anomalies a été faible, et aucune n'a été jugée préoccupante au point de remettre en cause le dispositif ou le calendrier.

En outre, les organismes membres du Gip ont mobilisé des moyens pour imprimer, mettre sous pli et expédier les documents selon les règles définies au sein du Gip.

2.2. LES SERVICES POUR LA GESTION DES RETOURS

Les agents des régimes doivent pouvoir interroger l'annuaire pour connaître les différents régimes de rattachement de l'assuré, le suivi de la constitution des documents, consulter les documents publiés, enregistrer des demandes de constitution de documents rectificatifs et de relevés de situation individuelle à la demande. Des dispositifs interactifs ont été créés et mis à leur disposition à cet effet.

2.2.1. Les modalités d'accès

Un portail spécifique du Gip permet d'activer différentes fonctionnalités.

Pour les tests d'intégration, au cours du premier semestre, l'accès par le portail a été utilisé par les régimes pour la consultation de l'annuaire, le suivi de la constitution des documents ainsi que l'accès aux documents produits dans la base "Archive".

Pour la campagne systématique, au cours du deuxième semestre, l'accès par le portail a été limité aux seuls agents habilités des régimes, et les habilitations ont été enregistrées au niveau du portail.

Certains régimes souhaitent intégrer ces fonctionnalités dans leurs applicatifs métiers. Cela afin d'apporter une amélioration substantielle de l'ergonomie pour les agents. Cela est techniquement possible en utilisant une technologie de "web-services" entre les applicatifs des régimes et ceux des opérateurs et une sécurisation des échanges avec transmission des habilitations. Cette sécurisation est prévue selon les méthodes du projet d'interopérabilité baptisé «Interops", piloté par le ministère des affaires sociales. Les études sur ce sujet, commencées en 2007, seront poursuivies en 2008.

2.2.2. Les fonctionnalités offertes

En 2006, les premières spécifications détaillées ont été réalisées pour les fonctionnalités de consultation de l'annuaire, du suivi et de la base archive, qui contient l'image des documents publiés.
D'autres spécifications détaillées pour les dépôts de demande de documents rectificatifs et de relevés de situation à la demande ont été ajoutées progressivement.

Un dispositif de "fiche contact" a également pu être mis en œuvre rapidement. Pour donner aux appels des assurés les suites qu'ils doivent recevoir sans que ceux-ci aient à se manifester plusieurs fois, plusieurs régimes ont proposé de recueillir auprès des assurés les informations qui concernent un autre régime, puis de les transmettre par une fiche contact. Ces fiches sont consultables par tous les régimes concernés. Techniquement, les fiches contact sont partagées entre les régimes via le portail. Elles sont liées à la base archive, dont elles constituent une extension, par un système d'accrochage aux dossiers des assurés.

Le dispositif de fiche contact a ensuite été enrichi de la possibilité d'émettre un duplicata avec éventuellement une adresse fournie par l'assuré au moment où il demande ce duplicata. Cela permet notamment de communiquer un document à des assurés dont on n'avait pas l'adresse, ou dont l'adresse était périmée. Les envois revenant en NPAI (n'habite pas à l'adresse indiquée) peuvent aussi donner lieu à une information par le dispositif de "fiche contact" . Un agent d'un régime peut ainsi être informé de la non-réception d'un document en consultant l'archive.

La fiche contact a été mise en service pour la campagne systématique au cours du deuxième semestre. Elle a été testée en même temps que le pilote.

2.3. LA CAMPAGNE D'ENVOI DES DOCUMENTS ET LA CAMPAGNE RECTIFICATIVE

2.3.1. Les régimes participants

28 régimes[3] ont participé à la campagne en 2007, représentant 99,5% des actifs. Trois régimes - RATP, Cavimac, CRN (notaires) - avaient inscrit leurs

3 - Représentant 27 flux techniques différents , Pour les opérations techniques, l'AGIRC et l'ARRCO sont traités dans les mêmes flux et avec un seul interlocuteur technique le GIE AGIRC-ARRCO ; on distingue les deux sections (commerçants et artisans) du RSI ; la CNAVPL sert d'intermédiaire de routage pour l'ensemble des professions libérales ; la CDC intervient pour les flux spécifiques des 5 régimes qu'elle gère.

ressortissants dans l'annuaire, mais n'ont pas participé aux échanges. La CRPNPAC n'a pas fourni de données pour la génération 1949. Les documents relatifs aux assurés concernés ont compris un feuillet sans données, avec la simple mention du rattachement au régime.

Les ressortissants des régimes qui n'étaient pas connus de l'annuaire, CNBF (barreaux français), Banque de France, Opéra de Paris, Comédie française et Port autonome de Strasbourg, ont reçu éventuellement des documents s'ils étaient ressortissants d'autre(s) régime(s), mais sans que ces documents ne mentionnent l'un de ces cinq régimes.

2.3.2. le déroulement des opérations techniques

Les opérations techniques sont intervenues dans le calendrier ci-après :

- les listes des assurés nés en 1949 et en 1957 et, pour chaque assuré, de ses régimes de rattachement, ont été arrêtées en s'appuyant sur l'état de l'annuaire au 20 juin 2007. Les régimes ont toutefois pu signaler après cette date des erreurs de rattachement, des liquidations ou des décès en cours de collecte ;
- les opérations de collecte auprès des régimes ont eu lieu du 2 juillet, date de réception des premiers fichiers d'appel, au 23 août, date limite d'envoi des fichiers des régimes ;
- la dernière semaine d'août et les deux premières de septembre ont servi aux opérations de fin de collecte et de consolidation : détermination du régime expéditeur, du type d'envoi et de la lettre associée, constitution des données des synthèses (relevés de situation et estimations) ; cette période a aussi permis de retirer de la production des documents dans lesquels les régimes avaient détecté des anomalies ;
- la publication des documents a été effectuée par sous cohortes correspondant chacune à deux mois de naissance. Cette publication a déterminé la datation du document. Pour la première sous cohorte, la publication a été réalisée au cours de la troisième semaine de septembre. Les régimes ont procédé aux impressions, mises sous pli et expéditions au cours de la quatrième semaine de septembre. Les sous-cohortes suivantes ont été traitées par groupes de deux mois de naissance avec un décalage d'une semaine entre chaque traitement.

2.3.3. La campagne rectificative

La constitution des documents a exigé l'intervention coordonnée de 28 régimes et des deux opérateurs du collecteur. Cela a nécessité de respecter le planning, ce qui a été réalisé, mais n'a pas permis de différer les opérations pour telle ou telle sous-population. Or des anomalies dans les données fournies ont été repérées soit au cours de la collecte, soit par des vérifications unitaires dans les régimes, soit au vu d'un échantillon de documents constitués au cours des deux dernières semaines d'août.

Ces anomalies ont eu plusieurs sources : un paramétrage inapproprié des consignes transmises au collecteur ; un recueil de données tardif pour les régimes qui ont dû récupérer des données dont ils ne disposaient pas préalablement dans leur système d'information ; les calculs de certaines données ou leur présentation. Les documents incriminés ont été retirés, soit 3 300 relevés de situation individuelle pour trois régimes, et 62 534 estimations indicatives globales pour neuf régimes.

Une campagne rectificative a été planifiée, avec envoi des documents aux assurés en décembre, pour que les régimes puissent rectifier les documents non satisfaisants et les envoyer tout de même avant la fin de l'année 2007. La campagne rectificative a également comporté 45 000 estimations des artisans (RSI), soit un total de plus de 100 000 documents.

2.3.4. La collecte et la production des documents

Cette première campagne a porté sur environ 1,7 millions d'assurés pour 910 000 RIS et 790 000 EIG.
L'annuaire comportait 1 815 000 assurés pour les générations 1957 et 1949 (chiffres arrondis au millier et en excluant les assurés décédés entre l'inscription à l'annuaire fin 2006 et le début de la campagne). Environ 102 000 avaient déjà liquidé leur retraite dans l'un des régimes, 96 000 pour la génération 1949 (12 %) et 6 000 pour la génération 1957 (0,7%). Enfin, environ 11 000 assurés ont été traités lors du Pilote.

Le calendrier des opérations de collecte a été suivi et a débouché sur le transfert des données collectées pour la consolidation et la publication des documents portant sur environ 5 000 000 de feuillets-régimes correspondant à une moyenne d'environ 2,9 régimes par assuré.

Le changement d'échelle a été très important par rapport aux tests d'intégration qui avaient porté sur une dizaine de milliers de cas. Cela s'est traduit par de nombreux incidents qui ont tous été traités en temps voulu[4] - soit par le régime concerné soit par le

4 - Ainsi , s'il n'y avait eu aucune anomalie d'aucune sorte, le nombre de fichiers échangés aurait pu être inférieur à 200 (appels de données et retours pour chaque génération traitée, y compris les prolongations de durées d'activité pour les EIG) ; il y a eu 569 fichiers échangés à la suite soit de problèmes de transmissions, soit de signalements d'anomalies, soit suite à leur correction durant les délais impartis.

collecteur - mais sans remettre en cause le planning. Le déroulement normal des opérations a pu être assuré par la mobilisation de tous les intervenants (Régimes, Gip, Collecteur - Cnav et ProBTP) au cours de juillet et août.

Tous les fichiers d'impression ont été transmis aux régimes expéditeurs.

2.4. LES CONTRATS DE SERVICE

Des contrats de service ont été conclus entre le Gip et chaque organisme de retraite participant aux échanges de données, afin de garantir la qualité des procédures suivies.

Ces contrats de service comprennent trois volets :

- les aspects communs à l'ensemble des régimes :
- les attributions et objectifs du Gip Info Retraite
- la procédure de mise à jour et de prise en compte des descripteurs, c'est-à-dire des paramétrages spécifiques de chaque régime, pour la campagne 2007
- la procédure de gestion des évolutions des éléments spécifiques aux régimes
- les procédures de suivi de la campagne par le Gip Info Retraite
- le traitement des incidents d'exploitation et la procédure d'escalade par exemple en situation de crise ou d'incident bloquant
- le planning des traitements de la campagne et des envois des documents
- la codification des régimes partenaires dans le cadre des échanges
- l'engagement des partenaires

- l'annexe pour le Collecteur Nord (Cnav) qui traite :
- les règles d'échanges des fichiers
- le plan de secours
- les échanges de fichiers entre les régimes et la Cnav
- le portail pour les agents des organismes
- les web services

- L'annexe pour le Collecteur Sud (ProBTP pour l'Agirc et l'Arrco) qui traite :
- les échanges de fichiers entre ProBTP et les partenaires récepteurs des fichiers éditions
- le portail pour les agents des organismes
- les web services

A ces contrats de service sont annexés les éléments spécifiques à chaque régime :
- les interlocuteurs au sein des régimes y compris les coordonnées des responsables informatiques
- le traitement des incidents au sein du régime
- la procédure de secours
- les habilitations au portail du Gip Info Retraite
- les particularités dans les échanges de fichiers.

2.5. LA PRÉPARATION DE LA CAMPAGNE 2008 : LA PRODUCTION DU RELEVÉ DE SITUATION INDIVIDUELLE À LA DEMANDE ET LA MAINTENANCE DU SYSTÈME

2.5.1. Le relevé de situation individuelle à la demande

La préparation des relevés de situation individuelle à la demande a donné lieu à un réexamen des fonctionnalités à mettre en œuvre et des procédures d'exploitation.
Pour les fonctionnalités, les éléments affinés ont porté notamment sur les assurés ayant déjà liquidé une pension dans un des régimes d'affiliation et la gestion des demandes ne pouvant pas aboutir à la constitution d'un document.
La validation des ajustements envisagés sera réalisée par un test d'intégration au tout début de l'année 2008.
Pour les procédures d'exploitation, il s'agit de prendre en compte une multiplication des échanges avec la conjonction de documents rectificatifs et de relevés de situation individuelle à la demande ainsi que les contraintes d'exploitation des régimes. Cet examen a donné lieu à des versions préparatoires d'un calendrier d'exploitation pour l'ensemble de l'année 2008.

2.5.2. La maintenance

Les spécifications fonctionnelles portant sur les points repérés au cours de la campagne d'envoi ont été entreprises. Outre le relevé de situation individuelle à la demande, les domaines abordés ont été la gestion des éléments de calcul de la durée d'assurance tous régimes (DAT) pour les EIG, la prise en compte des modifications des exclusions d'envoi, certains ajustements en matière de services interactifs, et d'utilisation des codifications prévues pour gérer les cas particuliers.
La multiplication et la fréquence des échanges de fichiers et la recherche d'une amélioration des délais ont amené à entamer une révision des procédures de suivi de ces échanges.
Des évolutions sur le dispositif de test sont également en cours de mise au point, notamment pour améliorer la visibilité des régimes sur les résultats en dehors des tests d'intégration et aménager le calendrier des deux tests d'intégration qui auront lieu au cours du deuxième trimestre 2008 en vue de la campagne systématique.

Enfin, les travaux relatifs à l'intégration des fonctions interactives dans les applicatifs métiers ont été repris avec un objectif de concrétisation en 2008.

CHAPITRE 3 : LES RELATIONS AVEC LES ASSURÉS

3.1. L'OPÉRATION "PILOTE"

L'opération "Pilote" a consisté à envoyer des documents à un échantillon d'assurés avant la campagne du deuxième semestre 2007.

L'objectif de cette opération était d'avoir une idée précise du fonctionnement des traitements, de la perception des documents par les assurés et des besoins complémentaires de ces derniers (demandes d'explication, de rectification, etc.)

Les organismes ont eu également ainsi l'occasion de vérifier la pertinence de leur organisation pour la gestion des retours, et d'affiner la quantification des moyens à mettre en œuvre pour l'envoi massif du quatrième trimestre.

Le régime général (Cnav), le régime de retraite complémentaire des salariés du secteur privé (Agirc et Arrco), le régime agricole, à la fois pour les salariés agricoles et les non-salariés agricoles (MSA), le régime des indépendants (RSI) et le régime de retraite des clercs et employés de notaires (CRPCEN) ont participé au pilote. Tous les assurés retenus avaient exclusivement cotisé dans ces régimes.

Le pilote s'est inscrit dans le ressort géographique des régions Haute et Basse-Normandie, Nord-Pas de Calais et Picardie. Toutefois, la MSA n'a pas été présente pour la Basse-Normandie, ni le RSI pour le Nord-Pas de Calais. Pour l'Agirc-Arrco, l'échantillon a été limité à des assurés relevant en dernier lieu d'une des institutions suivantes : Pro-btp, Vauban, Médéric ou Agrica.
L'opération n'a pas eu vocation à tester les documents, les assurés devant à nouveau être interrogés sur ce sujet à l'issue de la campagne.
Plus de 11 000 assurés ont reçu un document, de manière à former un échantillon significatif en termes de volume.
Afin de bien mesurer les réactions des assurés et la manière d'y répondre, deux dispositifs d'observation ont été mis en place.

Tout d'abord, les agents en contact avec les assurés ont établi des fiches reportant les raisons des appels des assurés et les suites à leur réserver.

Ensuite, une enquête qualitative a été conduite par un institut de sondage afin de connaître l'opinion des assurés sur l'usage fait des documents, ainsi que sur la qualité des informations restituées et sur la qualité de l'accueil reçu, le cas échéant, auprès des organismes de retraite.

Les traitements informatiques en vue de la constitution des documents ont eu lieu du 23 avril au 20 mai, l'édition et la mise sous pli des documents du 21 au 25 mai et l'envoi des documents du 28 mai au 1er juin.

L'enquête qualitative menée au mois de juin auprès de 100 assurés interviewés par téléphone a montré que les documents ont été appréciés des assurés qui se les sont appropriés, avec peu d'incompréhensions et une prise de conscience des éléments constitutifs du "dossier retraite". Ils ont été sensibles à la personnalisation du courrier, notamment au récapitulatif de leur carrière et au regroupement des informations détaillées. Ils ont fait preuve d'une tolérance bienveillante par rapport aux erreurs, considérant qu'il s'agissait d'un premier envoi. L'accueil téléphonique des organismes a été jugé satisfaisant et les documents très lisibles.

Par ailleurs, l'opération pilote a permis de mesurer le taux des appels émanant des assurés ayant reçu un document. Ce taux a été compris entre 3 et 5 % selon les régimes, les estimations indicatives globales engendrant logiquement un taux supérieur à celui lié aux relevés de situation individuelle.

3.2. LA GESTION DES RETOURS

L'envoi de documents communs en 2007 a constitué une nouveauté pour l'ensemble des régimes. Du fait de l'envoi par un organisme unique de données issues des systèmes et des traitements de plusieurs régimes, les lignes d'accueil ont dû faire face à des demandes plus fortes et plus instantes de réponses sur une matière qui n'est pas la leur. Encore qu'il était difficile, avant la première campagne, de définir l'ampleur de ce changement.

Pour autant, les régimes n'étaient ni dépourvus, ni étrangers à une situation qui ne devait qu'accentuer des tendances déjà existantes. De fait, près de la moitié des assurés sont d'ores et déjà poly-actifs, et leur quasi-totalité dépend d'au moins deux régimes ou plus, du fait de la séparation entre base et complémentaire dans un grand nombre de cas. Les gestionnaires des différents régimes avaient déjà l'habitude d'orienter leurs assurés dans leurs démarches vers d'autres régimes, et disposaient d'une expertise certaine dans ce domaine.

Il restait cependant à organiser et prévoir l'accentuation des demandes transversales des assurés. Pour cela, un outil a été créé, la fiche contact. Les groupes de travail réunis au sein du Gip ont défini des principes et des modalités pratiques de gestion des retours, en distinguant les demandes d'information et les demandes de rectification.

3.2.1. L'outil : la fiche contact

Les assurés ne doivent pas se trouver en situation d'appeler plusieurs régimes successivement quand leur demande concerne un ou plusieurs autres régimes ou quand ils ne se sont pas adressés au régime en mesure de leur répondre.

A cette fin, un outil dématérialisé, appelé "fiche contact", a été conçu et développé pour le Gip. Les fiches sont consultables par tous les régimes concernés. Elles peuvent être acheminées, au sein du régime destinataire, vers les personnes qui les traiteront.

3.2.2. Les demandes d'information

Le principe directeur de la gestion des retours est de conserver le lien entre chaque régime et ses assurés. Ainsi, le Gip n'assure pas d'accueil pour les assurés. Il n'y a pas de structure commune créée pour répondre sous un numéro unique aux questions des assurés sur le droit à l'information. Chaque régime répond aux questions d'ordre général qui lui sont posées, et aux questions particulières si elle se rapportent à ses données. Dans les autres cas, il réoriente vers le régime concerné.

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein du Gip pour préparer des supports de formation destinés aux lignes d'accueil. Ce groupe a constitué un kit de formation utilisable en tout ou en partie, composé de différents modules :

- un module de présentation générale qui présente le droit à l'information, ses modalités, sa mise en œuvre, l'architecture technique du projet et les documents envoyés aux assurés ;
- un module présentant pour chaque régime quelques chiffres issus de l'exploitation de l'annuaire, nombre d'assurés par génération de la campagne, nombre de documents potentiellement envoyés, répartition entre mono-actifs et poly-actifs, nombre de régimes par assurés, associations de régimes les plus fréquentes ;
- un module sur la gestion des retours ;
- un module sur la réorientation ;
- un module sur la prise en main du portail et ses fonctionnalités ;
- une bibliothèque de cas permettant aux formateurs de procéder à des mises en situation.

Les modalités de réorientation s'entendent pour tous les cas où la personne contactée en premier lieu ne peut répondre à l'assuré. Il peut donc s'agir d'une réorientation externe, vers un autre régime, ou interne, vers un interlocuteur plus compétent, vers le gestionnaire du dossier, ou vers une autre institution du même réseau, disposant d'éléments plus précis que le gestionnaire de premier niveau.

Pour les régimes qui utilisent la fiche contact, soit la quasi totalité des organismes membres du Gip, celle-ci est la modalité privilégiée de la réorientation. Pour les régimes n'utilisant pas la fiche contact, l'assuré est invité à se reporter au point de contact mentionné sur le feuillet concerné, ou, si le feuillet est manquant, il lui est communiqué un numéro de téléphone pour contacter le régime compétent.

3.2.3. Les demandes de rectification

C'est au régime contacté en premier lieu qu'il revient d'indiquer à l'assuré si d'autres régimes sont concernés par une demande de rectification.

Le régime indique à l'assuré les démarches à entreprendre pour faire valider les rectifications chez lui ou transmet le cas échéant la demande aux autres régimes concernés en prévenant l'assuré de cette transmission (loi du 24 avril 2000). Le circuit est le même si l'assuré a adressé sa demande par erreur à un régime non concerné par sa demande. La forme de cette transmission reste à la main des régimes.

Lorsque le régime a terminé ses modifications, s'il est seul concerné, il demande l'émission d'un document rectificatif via le portail.

Lorsque plusieurs régimes sont concernés, le premier régime ayant terminé ses rectifications procède à l'enregistrement d'une demande d'émission de document rectificatif via le portail. Une temporisation de trois mois est alors déclenchée, pour laisser aux autres régimes le temps de procéder à leurs propres rectifications. Le document rectificatif est ensuite envoyé.

3.3. LES DISPOSITIFS D'OBSERVATION DE LA CAMPAGNE 2007

Pour optimiser et tirer les enseignements de la campagne 2007, trois dispositifs ont été mis en place.

3.3.1. Le tableau de bord

Le tableau de bord est constitué de deux groupes d'indicateurs visant à mesurer combien parmi les assurés concernés ont effectivement reçu un document et combien parmi les assurés ayant reçu un document ont reçu un document dégradé ou incomplet.

Le premier groupe comporte les six indicateurs suivants :
- le taux de certification des NIR : l'objet est d'évaluer la proportion de documents non envoyés par défaut d'inscription des assurés dans l'annuaire ;
- les documents retenus par les régimes pour des motifs de prudence : il s'agit d'évaluer la proportion de documents non envoyés par précaution : non-cohérence, données non significatives ou aberrantes ;

- les documents non envoyés pour inexistence de donnée ;
- les documents non envoyés pour défaut d'adresse ;
- les documents retournés par la poste car l'assuré n'habite pas à l'adresse indiquée ;
- les documents non envoyés car l'assuré est retraité dans l'un de ses régimes de rattachement. Cette exclusion est prévue par les décrets.

Le deuxième groupe comprend quatre indicateurs :
- les documents comportant au moins un feuillet vide ;
- les documents ne restituant pas complètement les données ;
- les estimations indicatives globales incomplètes ;
- les estimations indicatives globales incomplètes pour défaut d'interrogation préalable.

Ce tableau de bord est le produit phare d'un dispositif statistique utilisé aussi pour des analyses précises des échanges de données et de la constitution des documents, à des fins de suivi et de maintenance.

3.3.2. L'exploitation de la fiche contact

Des statistiques ont été établies à partir des fiches contact enregistrées au cours de la campagne dans les organismes. Les principaux motifs d'appels ont été en particulier recensés : adresse erronée, erreur d'identité de contact, incompréhension de la synthèse de l'EIG, incompréhension de la synthèse du RIS, incompréhension des feuillets des régimes, désaccord avec la synthèse de l'EIG, désaccord avec la synthèse du RIS, désaccord avec les feuillets des régimes.

3.3.3. L'enquête qualitative

Un prestataire de services a été sélectionné par le Gip en octobre 2007 pour mener des enquêtes auprès des assurés bénéficiaires de la première campagne du droit à l'information à l'automne 2007.
Les trois objectifs de l'enquête, traduits en trois lots distincts, sont de :
- mesurer le comportement et le degré de satisfaction des assurés suite à la réception du document ;
- mesurer le degré de satisfaction des assurés suite à une prise de contact avec leur(s) organisme(s) de retraite ;
- tester la compréhension fine du document et de ses différents éléments ; identifier les pistes d'optimisation.

Pour les deux premiers lots, le prestataire a contacté deux panels de 1 500 assurés par téléphone. Pour le troisième, quatre tables rondes ont été organisées avec à chaque fois dix assurés.

Les interrogations ont eu lieu en octobre et novembre 2007, au plus près de l'envoi des documents, pour le premier lot, un mois après que les assurés ont appelé leur organisme pour le deuxième lot, soit en novembre et décembre, et en léger décalé pour le troisième lot.

3.4. LES AMÉNAGEMENTS DÉCIDÉS POUR 2008

3.4.1. Les réductions des exclusions d'envoi

Pour la première campagne, un principe général de prudence a été adopté, consistant à maximiser la qualité des documents envoyés plutôt que leur nombre. Les cas écartés ont donné lieu à une analyse a posteriori.

Compte tenu de cette analyse, le Conseil d'administration du Gip a décidé lors de sa séance du 27 novembre de revenir sur la plupart des cas d'exclusion d'envoi (annexe 7).

3.4.2. les modalités de réponse aux demandes de relevés de situation individuelle

Le Gip a privilégié en 2007 l'envoi des documents dits systématiques, aux générations nées en 1949 et en 1957 et a reporté au 1er janvier 2008 les premières réponses aux demandes de relevé de situation individuelle.

Le Conseil d'administration a arrêté lors de sa réunion du 30 janvier 2007 le principe d'une discipline collective accompagnant le report, consistant pour l'essentiel à ne pas communiquer sur la possibilité de demander des relevés de situation individuelle.

Cette discipline a été parfaitement observée par les organismes membres du Gip et a permis de définir les modalités de réponse pour l'année 2008.
Le relevé individuel de situation peut en effet être demandé par tous les assurés quel que soit leur âge à compter du mois de janvier 2008.

Dans l'attente de la mise en place des web services et compte tenu des délais de traitement informatique, d'impression et de mise sous pli, les relevés seront reçus par les assurés à la fin du mois suivant le moment où ils auront formulé leur demande, au terme du planning ci-après :

- les demandes sont enregistrées au fil de l'eau et sont traitées mensuellement ;
- le déclenchement du traitement a lieu le premier jour du mois suivant ;
- l'assuré reçoit son relevé à la fin du mois suivant la demande ;
- les campagnes mensuelles rectificatives (EIG, RIS) sont synchronisées avec celles du relevé de situation individuelle à la demande ;
- le délai pour les échanges de collecte sur les carrières est de 10 jours.

L'assuré doit fournir son Nir, ses données d'identité et d'état civil : nom, prénoms, date, lieu de naissance et l'adresse à laquelle le document doit être expédié.

Selon leur protocole propre, l'identification des personnes est du ressort des régimes qui transmettent la demande au collecteur. Le déclenchement de la constitution des documents suppose l'intervention d'un agent d'un régime. Le document est délivré sous format papier.

CHAPITRE 4 : LA COMMUNICATION ET LES SITES INTERNET DU GIP

Le projet "droit à l'information" est par nature un projet de communication. La plupart des dossiers traités en 2007, documents à envoyer aux assurés, outil de simulation, site Internet, ont donc exigé une intervention des spécialistes de la communication du Gip et des organismes membres. Le plan de communication adopté par le Conseil d'administration le 2 octobre 2006 couvrait logiquement ces différents aspects.

4.1. L'ACCOMPAGNEMENT DES ENVOIS DE DOCUMENTS

Le Conseil d'administration a déterminé, lors de sa séance du 13 juin 2007, une stratégie spécifique d'accompagnement de la première campagne d'envoi des documents au second semestre 2007.
Cette stratégie, volontairement prudente compte-tenu de la qualité potentiellement dégradée des premiers envois et de la cible étroite visée, à savoir les assurés nés en 1949 et en 1957, a comporté les principales actions ci-après.

- des opérations de relations presse

Le Gip a organisé le 24 septembre une conférence de presse pour annoncer le lancement de la première campagne d'information. Outre le Président du Conseil d'administration et le Directeur du Gip, le Président du Comité des usagers et les deux Vice-présidents du Conseil y ont participé. Vingt-six journalistes sont venus à cette conférence et un dossier de presse et un communiqué (annexe 8) ont été diffusés par voie électronique, avec un lien vers le site Info-retraite et notamment vers le dossier de présentation complet du Gip. Les retombées ont été nombreuses (annexe 9).

Les organismes de retraite ont également évoqué le dossier du droit à l'information dans le cadre de leurs relations presse habituelles et ont disposé pour cela du dossier et d'une annonce-presse fournis par le Gip.

- une communication vers les assurés via le site Internet du Gip et les supports mis à la disposition des régimes

Le site Internet Info-retraite a constitué le vecteur de communication privilégié du Gip. Différents outils ont été déployés sur celui-ci en septembre, au moment des premiers envois :

- un guide d'utilisation des documents : visé par le courrier d'accompagnement des RIS et EIG, ce service est un mode d'emploi interactif qui prend la forme d'un fac-similé vierge de RIS ou d'EIG, dont les zones sont commentées par des "info-bulles". Le fac-similé affiché est personnalisé en fonction du parcours professionnel indiqué par l'assuré ;
- un moteur de calcul de la date d'envoi du document : ce module permet à l'assuré de saisir son année de naissance afin de connaître la date d'envoi de son premier document RIS ou EIG ;
- une présentation animée du droit à l'information (animation Flash) : cette séquence animée, à vocation ludique et didactique, présente de façon simple et concrète le droit à l'information.

Les régimes ont pu installer le moteur de calcul "date de naissance-date d'envoi du document" et l'animation Flash sur leurs propres sites internet.

Par ailleurs, le Gip a mis à la disposition des régimes, pour relayer la communication auprès de leurs assurés, des affiches présentant l'opération, destinées aux points d'accueil, des dépliants comportant notamment le calendrier d'envoi des documents, ainsi que des articles clé en main et des visuels pouvant être diffusés dans les supports de communication externe et interne traditionnels des régimes : sites Internet, magazines, newsletter, lettres d'information.

- une communication vers les partenaires institutionnels

- un courrier accompagné d'un dossier de présentation de la campagne 2007 a été envoyé par le Gip aux partenaires institutionnels susceptibles de relayer l'information auprès des assurés, par l'intermédiaire de leurs services sociaux ou de leurs supports de communication :
- les organismes ont pris en charge l'information de leurs partenaires traditionnels (employeurs publics, élus locaux, experts-comptables, chambres consulaires...), selon leurs modes de communication habituels.

Les membres de l'équipe permanente du Gip ont également présenté à différentes reprises le dossier du droit à l'information :

27 février : Régime Social des Indépendants (RSI), La Plaine Saint-Denis
5 mars : second forum des Conventions d'Objectifs et de Gestion, Paris

23 avril : CANSSM, Paris
9 mai : Ratp, Val de Fontenay
25 mai : CRPCEN, Paris
7 juin : Cnieg, Nantes
8 juin : ProBTP, Paris
18 juin : CRPNPAC, Neuilly-sur-Seine
5 octobre : Journées de la branche retraite, Cnav, Paris
25 octobre : MSA, Paris
21 novembre : Salon des Maires, CDC, Paris
29 novembre : Service des Pensions de l'Etat, Nantes
6 décembre : Journées de l'informatique institutionnelle de la MSA, Montauban

4.2. LE SITE INTERNET INFO-RETRAITE

Parallèlement au déploiement des outils conçus pour accompagner les envois de documents, la procédure de mise à jour des contenus rédactionnels du site www.info-retraite.fr définie lors de son ouverture a été suivie, distinguant le rôle du comité de rédaction, composé des chargés de communication du Gip et des régimes, et le circuit de publication des mises à jour.

Les membres du comité ont fourni des brèves destinées à alimenter la rubrique "Actualités". Le comité de rédaction s'est réuni régulièrement pour procéder à la relecture et à la mise à jour des rubriques transversales.

La brochure intitulée "Ma retraite mode d'emploi" a été actualisée, après un examen attentif du Comité des usagers. Les deux brochures préexistantes, la première consacrée à la fonction publique et la seconde aux autres régimes, ont été fusionnées. Pour l'avenir, le principe d'une actualisation annuelle a été retenu.

La fréquentation du site Internet est restée élevée, avec environ 4 000 connexions quotidiennes et un total de plus de deux millions depuis son ouverture. Les envois des documents de la campagne 2007 ont significativement augmenté la fréquentation entre octobre et décembre, du fait que les lettres d'envoi invitaient les personnes qui souhaitaient obtenir des précisions à se connecter au site.

Le site est référencé dans les premières positions dans la plupart des moteurs de recherche lorsqu'on tape le mot "retraite".

Les internautes ont la possibilité de compléter un questionnaire après leur visite. Les avis exprimés depuis l'ouverture du service font ressortir que :

- près de 40 % arrivent sur le site via un moteur de recherche ;
- 40 % des visiteurs souhaitent estimer le montant de leur retraite ;
- environ 30 % seulement des visiteurs trouvent l'information cherchée, majoritairement parce que beaucoup de visiteurs cherchent une information sur leur situation personnelle, que le site n'a pas vocation à fournir ;
- 75 % sont satisfaits de l'ergonomie du site ;
- la majorité des visiteurs sont en activité, résident en France et ont entre 50 et 60 ans ;
- 70 % recommanderaient le site Web à un ami.

Une analyse sur la navigation des internautes menée sur la base d'un échantillon de 50 000 visites en novembre 2007 a montré la bonne utilisation du site. Les rubriques les plus attractives ont été "Services" et "Comprendre sa retraite". Sur la page d'accueil, le moteur de calcul pour repérer la date d'envoi de son document est le plus consulté, confirmant ainsi son intérêt.

4.3. L'OUTIL DE SIMULATION M@REL

En 2007, l'activité de maintenance de l'outil de simulation a été effectuée conformément à l'organisation mise en place en 2006, avant la mise en service. Elle est confiée par le Gip à deux de ses membres, la CNRACL et l'Ircantec avec une gestion opérationnelle par le GIE ICDC pour l'ensemble des modules, à l'exception du module "Non Salariés Agricoles", dont la MSA garde la maintenance et du moteur de calcul de la Cnav, dont la Cnav garde la maintenance.
L'ensemble des procédures de maintenance ont été décrites dans une convention validée par tous les régimes, comportant les descriptions correspondant aux maintenances corrective, adaptative, évolutive simple ou complexe et préventive.

La MSA héberge l'ensemble des plates-formes techniques, serveurs de dépôt, de recette, de pré-production et de production.

Les procédures de mise en exploitation des nouvelles versions de l'application ont été automatisées par des bascules automatiques opérées de nuit pour ne pas perturber le fonctionnement en journée.

Tout au long de l'année, de nouvelles versions ont été mises en ligne avec des actualisations de barèmes, la correction des anomalies constatées et des modifications destinées à améliorer le confort d'utilisation de M@rel. Ainsi, la sauvegarde d'une simulation en cours est désormais possible et l'internaute peut enregistrer sur son poste et imprimer une synthèse de sa simulation.

La préparation de l'enrichissement de l'outil par un module "professions libérales" s'est poursuivie, avec l'objectif de terminer les recettes et d'ouvrir la nouvelle version au début de l'année 2008. Les assurés susceptibles de mener

une simulation grâce à M@rel représenteront alors plus de 98 % de la population relevant des régimes de retraite obligatoire, au lieu de 95 % actuellement.

La fréquentation du site M@rel est légèrement supérieure à celle du site Info-Retraite, avec une moyenne quotidienne de 5 000 visites et un total cumulé depuis l'ouverture en juin 2006 de plus de trois millions. Les avis exprimés par les internautes révèlent que plus des trois quarts finissent leurs simulations et que, lorsque ce n'est pas le cas, la raison majeure est la difficulté à retrouver les revenus perçus dans le passé.

CHAPITRE 5 : LA GESTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

5.1. LE PERSONNEL

L'équipe permanente du Gip a été peu modifiée en 2007, demeurant une équipe réduite, chargée d'animer et de coordonner l'ensemble des participants au projet (annexe 10).
Sont parties, le 1er octobre, Nathalie Ganzin, assistante projet informatique et le 22 octobre, Elia Chantal, assistante communication recrutée pour pallier un congé de maternité.

Est arrivée le 2 novembre Florence Maulet, assistante pour le suivi administratif des projets informatiques.

5.2. LES COMPTES

5.2.1. L'arrêt et l'approbation des comptes 2006

Le Conseil d'administration a arrêté les comptes, pour l'exercice 2006, le 27 mars, puis les a approuvés le 13 juin, après avoir entendu le rapport du commissaire aux comptes et constaté un excédent comptable de 995 422 €.

5.2.2. L'adoption du programme d'activité et du budget 2008

Le programme d'activité pour l'année 2008 comporte six axes (annexe 11) :

- les échanges d'informations pour constituer les documents ;
- la mise à disposition de l'information aux assurés ;
- la communication ;
- l'outil de simulation ;
- la gestion administrative et économique du GIP ;
- la veille internationale.

Le budget (annexe 12) nécessaire à la mise en œuvre de ce programme d'activité a été présenté par domaine, identifiant le collecteur, l'annuaire, les actions de pilotage et de déploiement auprès des régimes et l'outil de simulation M@rel, outre l'administration générale du Gip.

5.3. LES CONSULTATIONS ET APPELS D'OFFRES

Cinq consultations ont été effectuées par le Gip en 2007. Les prestataires choisis et les dates de notification ont été les suivants :

- Enquête qualitative auprès des assurés ayant reçu les documents de l'opération pilote : Les Nouveaux Armateurs (16 mai)

- Réalisation d'une animation flash sur le site Internet : EXM Company (12 juin)

- Impression et livraison en divers points des dépliants présentant la retraite en France : Imprimerie Léonce Deprez (12 juillet)

- Impression et livraison en divers points des dépliants et des affiches pour la campagne d'envoi des documents : Imprimerie Fabrègue (17 juillet)

- Enquête d'opinion qualitative et quantitative à la suite de l'envoi des premiers documents : Les Nouveaux Armateurs (14 septembre)

Sommaire

SOMMAIRE

Les annexes

Annexe 1 ..... p.19
Les compléments apportés au dispositif juridique

Annexe 2 ..... p.20
La lettre du président de la Cnil du 23 mai 2007

Annexe 3 ..... p.23
L'arrêté du 6 juillet 2007

Annexe 4 ..... p.27
Le Conseil d'administration

Annexe 5 ..... p.28
Le Comité des usagers

Annexe 6 ..... p.29
Le Comité technique

Annexe 7 ..... p.30
Les exclusions d'envoi : évolutions

Annexe 8 ..... p.31
Le communiqué de presse du 24 septembre 2007

Annexe 9 ..... p.32
Les retombées médiatiques de la conférence de presse du 24 septembre 2007

Annexe 10 ..... p.34
L'équipe permanente du Gip

Annexe 11 ..... p.35
Le programme d'activité pour l'année 2008

Annexe 12 ..... p.36
Le budget 2008

ANNEXE 1
LES COMPLEMENTS APPORTES AU DISPOSITIF JURIDIQUE

1. Les textes parus avant le début de l'année 2007

La loi du 21 août 2003 a créé le droit à l'information des assurés, article L.161-17 du Code de la sécurité sociale.

Deux décrets du 19 juin 2006 indiquent ses modalités d'application. Le décret en Conseil d'Etat n°2006-708 autorise les organismes gestionnaires à échanger les données nécessaires à la constitution des documents du droit à l'information. Le décret simple n°2006-709 précise les bénéficiaires du droit à l'information et la nature de l'information fournie dans les deux documents.

Après la parution des décrets d'application, le Conseil d'administration a pris une décision, le 5 juillet 2006, traitant des modalités techniques d'échange et de conservation des données nominatives nécessaires à l'établissement des documents, de la fiabilité de l'identification des personnes et des conditions garantissant l'intégrité et la confidentialité des échanges d'adresses entre les organismes chargés de l'envoi des documents.

Le dispositif devait encore être complété par un arrêté interministériel pris après avis de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (Cnil).

4. L'avis de la Cnil du 23 mai 2007 sur le projet d'arrêté interministériel

La Cnil, saisie le 7 février 2006 par le directeur de la sécurité sociale d'un projet d'arrêté destiné, d'une part, à approuver la décision du Gip Info retraite définissant les modalités des échanges d'informations entre régimes de retraite nécessaires à l'établissement et l'envoi des documents supports du droit à l'information des assurés sur leur retraite et, d'autre part, à constituer l'acte réglementaire portant création des traitements de données à caractère personnel envisagés, a émis un avis favorable (annexe 1 : lettre du président de la Cnil du 23 mai 2007)

3. L'arrêté interministériel du 6 juillet 2007

L'arrêté du 6 juillet 2007 autorise et fixe les modalités des traitements relatifs aux échanges d'information entre régimes pour la mise en œuvre du droit des assurés à l'information sur leur retraite (annexe 2).

ANNEXE 2
LETTRE DU PRESIDENT DE LA CNIL DU 23 MAI 2007

CNIL.

Le Président

Monsieur Dominique LIBAULT
DIRECTEUR DE LA SECURITE SOCIALE
MINISTERE DE LA SANTE ET DES SOLIDARITES
14, AVENUE DUQUESNE
75350 PARIS 07 SP

Objet : Info Retraite

Instruction du dossier :
Frédérique LESAULNIER

N/Réf. : AT/YP/SVT/JB/FLR/DI

Paris, le 23 MAI 2007

Monsieur le Directeur,

Vous avez saisi pour avis la Commission le 7 février 2006 d'un projet d'arrêté destiné d'une part, à approuver la décision du GIP Info Retraite définissant les modalités des échanges d'informations entre régimes de retraite nécessaires à l'établissement et l'envoi des documents supports du droit à l'information des assurés sur leur retraite et d'autre part, à constituer l'acte réglementaire portant création des traitements de données à caractère personnel envisagés.

Le GIP Info retraite a également saisi la Commission d'un dossier de formalités préalables.

Afin d'assurer les échanges de données nécessaires à la mise en œuvre du droit à l'information des assurés sur leur retraite, deux traitements nationaux de données à caractère personnel communs à tous les organismes seront créés, dénommés respectivement l'« annuaire » et le « collecteur ». L'annuaire a vocation à recenser les bénéficiaires du droit à l'information sur la retraite et le collecteur, à permettre les échanges entre organismes et à consolider les données afin de produire les documents d'information (le relevé de situation individuelle et l'estimation individuelle globale).

Ces traitements seront mis en œuvre sous la responsabilité du groupement d'intérêt public susvisé. L'annuaire sera réalisé et mis en oeuvre par la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés et le collecteur conjointement par cette même caisse et par l'Association générale des institutions de retraite des cadres et l'Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés.

Conformément aux dispositions de l'article 28 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, l'avis de la CNIL est réputé favorable. L'acte réglementaire portant création du traitement (et dont le projet est joint au dossier de demande d'avis adressé à la CNIL) devra être adopté et publié.

Notre Commission a bien noté les précisions suivantes apportées lors de l'instruction du dossier.

S'agissant des modalités de recueil des données nécessaires à l'établissement des documents supports du droit à l'information, d'échange des données et plus particulièrement des adresses postales personnelles des bénéficiaires, ainsi que de la durée de conservation des données par les organismes concernés, j'ai pris acte que :

Les données que les organismes concernés sont habilités à échanger et à conserver sont celles mentionnées à l'article R.161-11 du Code de la sécurité sociale.

En application de l'article L. 161-17 du Code de la sécurité sociale, les organismes ont d'ores et déjà été autorisés à collecter et conserver le NIR des personnes concernées pour les opérations nécessaires à la mise en place de l'information des assurés sur leurs droits à la retraite.

J'attire votre attention sur le fait que les organismes concernés ne sont habilités à échanger les données pertinentes qu'aux seules fin d'établissement des documents d'information et que cette habilitation est exclusive de toute autre utilisation des données échangées. Je prends acte que des engagements contractuels en ce sens ont été pris par les organismes partenaires.

L'annuaire recense les assurés susceptibles de recevoir un document. L'inscription dans l'annuaire peut se faire de deux façons : soit à partir du Service National de Gestion des Identités (SNGI) géré par la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés qui transfèrera ces données pour les organismes de retraite qui ne gèrent que le risque vieillesse, soit par une transmission directe de ces données par les organismes qui gèrent d'autres risques que le risque vieillesse.

J'ai également pris acte que les transmissions prévues seront effectuées selon les modalités et sous les garanties applicables aux échanges de données entre les régimes de retraite et le Service national de gestion des identités géré par la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés.

Les données relatives à l'identité des bénéficiaires associées au NIR et devant figurer sur les documents qui leur sont destinés et extraites du Service National de Gestion des Identités associées au NIR ne seront pas conservées dans l'annuaire au-delà de leur transmission au collecteur.

S'agissant du respect des droits des personnes, il est pris acte que les organismes s'engagent contractuellement par écrit auprès du GIP :

- à porter à la connaissance des assurés le fait que les informations qu'ils recueillent auprès d'eux pourront faire l'objet de traitements propres à la mise en œuvre du droit à l'information sur la retraite, conformément aux dispositions de l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée.

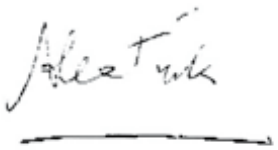
- à faire figurer sur les feuillets des relevés de situation individuelle et d'estimation indicative globale propres à chacun d'eux, une mention écrite indiquant l'existence du droit d'accès et de rectification ainsi que ses modalités, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée.

Sur la sécurité du dispositif, seuls seront habilités à avoir accès aux données à caractère personnel traitées par l'annuaire et contenues dans les bases du collecteur, les agents des organismes habilités en vue d'assurer le droit des assurés à l'information sur leur retraite. A cet égard, je prends acte notamment du fait que les organismes gestionnaires d'un régime de retraite ne peuvent accéder à la base archive du collecteur que pour les assurés ayant été rattachés à leur régime et que des engagements de sécurité figurent dans les conventions prévues entre les organismes partenaires et le GIP Info retraite. Je prends acte en particulier de la politique de gestion des habilitations et de traçage des accès mise en place pour permettre le contrôle des accès aux applications créées.

Il a également vocation à constituer un acte réglementaire unique portant autorisation de création du traitement. Dès lors, il appartiendra au responsable du traitement de chaque organisme de retraite qui répond aux conditions fixées par l'arrêté de prendre un engagement de conformité de celui-ci à la description figurant dans l'autorisation, conformément aux dispositions de l'article 27-III de la loi du 6 janvier 1978. Pour les traitements qui ne répondent pas à ces conditions, une demande d'avis devra être adressée à la CNIL.

Je vous prie, Monsieur le Directeur, d'agréer l'expression de mes salutations distinguées.

Alex TÜRK



ANNEXE 3
ARRETE INTERMINISTERIEL DU 6 JUILLET 2007

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DU TRAVAIL, DES RELATIONS SOCIALES ET DE LA SOLIDARITÉ

Arrêté du 6 juillet 2007 autorisant et fixant les modalités des traitements relatifs aux échanges d'informations entre régimes pour la mise en œuvre du droit des assurés à l'information sur leur retraite

NOR : *MTSS0759770A*

Le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité et le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique,

Vu le code de la sécurité sociale, notamment les articles L. 161-17, R. 161-13, D. 161-2-1-5 et D. 161-2-1-6 ;

Vu la loi nº 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique et aux libertés, notamment les articles 27 et 29 ;

Vu l'arrêté du 5 juillet 2004 modifié approuvant la convention constitutive du groupement d'intérêt public dénommé « GIP Info Retraite » ;

Vu la décision du conseil d'administration du groupement d'intérêt public dénommé « GIP Info Retraite » en date du 5 juillet 2006 ;

Vu la délibération nº 2005-109 du 26 mai 2005 de la Commission nationale de l'informatique et des libertés ;

Vu l'avis de la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés en date du 7 mars 2007 ;

Vu l'avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés en date du 23 mai 2007,

Arrêtent :

Art. 1er. – Sont autorisés les traitements relatifs aux échanges d'informations entre les organismes mentionnés à l'article R. 161-10 du code de la sécurité sociale nécessaires à l'élaboration des documents relatifs au droit à l'information sur la retraite dénommés, respectivement, le relevé individuel de situation et l'estimation indicative globale, prévus à l'article L. 161-17 du même code.

Est approuvée la décision susvisée du 5 juillet 2006 du groupement d'intérêt public susvisé sous réserve des dispositions du présent arrêté.

Cette décision fixe :

1º Les modalités de conservation et d'échange des données à caractère personnel entre les régimes prévues à l'article R. 161-13 du code de la sécurité sociale ;

2º Les modalités, prévues à l'article D. 161-2-1-5 du code de la sécurité sociale, garantissant la fiabilité de l'identification du bénéficiaire du droit à l'information sur la retraite ainsi que l'intégrité et la confidentialité des opérations nécessaires au recueil d'informations à caractère personnel auprès des régimes dont il a relevé et à l'envoi des documents à l'intéressé ;

3º Les modalités, prévues au deuxième alinéa du III de l'article D. 161-2-1-5 du code de la sécurité sociale, d'échange des adresses personnelles des bénéficiaires du droit à l'information sur la retraite.

Sous réserve d'indications contraires, il est entendu par « organisme » au sens du présent arrêté les organismes ou services, membres du GIP Info Retraite, en charge de la gestion du ou des régimes de retraite auquel est affilié ou a été affilié le bénéficiaire du droit à l'information.

Art. 2. – Il est créé deux applications ayant pour objet de permettre les échanges de données nécessaires à l'établissement des documents susvisés. Ces deux applications sont dénommées respectivement l'annuaire et le collecteur.

Ces traitements sont mis en œuvre sous la responsabilité du groupement d'intérêt public susvisé. L'annuaire est réalisé et exploité par la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés. Le collecteur est réalisé et exploité conjointement par cette caisse et par l'Association générale des institutions de retraite des cadres et l'Association pour le régime de retraite complémentaire des salariés.

Art. 3. – I. – L'annuaire recense les bénéficiaires du droit à l'information sur leur retraite.

Il contient pour chaque bénéficiaire :

1° Le numéro d'inscription au répertoire national d'identité des personnes physiques, certifié et daté ;

2° La désignation de chacun des organismes auquel il a été affilié ;

3° La date de l'inscription dans l'annuaire ;

4° L'indication qu'il a demandé à ne pas recevoir de document ;

5° La date de réception des demandes et d'envoi des documents ;

6° La date d'effet de chaque pension de retraite dont il bénéficie et la désignation du régime correspondant ;

7° L'indication qu'il est décédé et la date du décès.

Les données contenues dans l'annuaire sont conservées au plus tard jusqu'à la fin de l'année au cours de laquelle a été pris en compte le décès du bénéficiaire.

II. – L'inscription des bénéficiaires dans l'annuaire est effectuée à partir des données figurant au service national de gestion des identités géré par la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés. Ce service transmet à l'annuaire pour chaque bénéficiaire le numéro mentionné au 1° du I du présent article dont il dispose, accompagné de la désignation de chacun des organismes auquel ce dernier a été affilié.

Toutefois, les organismes qui gèrent d'autres risques que la vieillesse transmettent directement ces données à l'annuaire.

Les transmissions prévues au présent II sont effectuées selon les modalités et sous les garanties applicables aux échanges de données entre les régimes de retraite et le service national de gestion des identités.

III. – L'annuaire procède à l'extraction auprès du service national de gestion des identités des données relatives à l'identité des bénéficiaires mentionnées au 1° de l'article R. 161-11 du code de la sécurité sociale autres que celles mentionnées au I du présent article devant figurer sur les documents adressés aux bénéficiaires. Ces données ne sont pas conservées dans l'annuaire au-delà de leur transmission au collecteur mentionné à l'article 4 du présent arrêté.

Art. 4. – Le collecteur établit les documents relatifs au droit à l'information sur la retraite.

Pour l'établissement du relevé individuel de situation à la demande du bénéficiaire, le collecteur procède à la vérification de l'identité de ce dernier auprès du service national de gestion des identités mentionné à l'article 3 du présent arrêté.

Il recueille auprès de chaque organisme les données relatives à sa carrière et aux droits connus de cet organisme. Les données sont transmises au collecteur par l'organisme selon les règles de sécurité définies par la décision du 5 juillet 2006 susvisée du GIP Info Retraite.

Il détermine pour chaque bénéficiaire la durée d'assurance et de périodes équivalentes, au sens du deuxième alinéa de l'article L. 351-1 du code de la sécurité sociale ou de l'article L. 14 du code des pensions civiles et militaires de retraite, ainsi que, pour l'estimation indicative globale, le montant total des estimations de pensions communiquées par chaque organisme.

Il transmet à chaque organisme les documents qu'il a établis ou les éléments nécessaires à leur établissement par l'organisme, non modifiables.

Il conserve pendant dix-huit mois une archive, également non modifiable, des documents qu'il a établis ou des éléments qu'il a transmis à l'organisme.

Il conserve jusqu'à la fin de la sixième année suivant l'établissement des documents la liste de leurs destinataires ainsi que, pour chacun, la désignation de chaque organisme dont il a relevé la nature et la date d'établissement du document ou celle de la transmission des éléments à l'organisme qui a établi le document.

Il établit des statistiques permettant de mesurer le volume et les délais de réalisation des opérations requises par la mise en œuvre du droit à l'information et, notamment, de chacune des campagnes annuelles d'envoi de documents. Ces statistiques ne permettent pas l'identification des bénéficiaires du droit à l'information.

Art. 5. – Le collecteur se compose des quatre bases de données définies ci-après :

1° La base « tampon » contient les données à caractère personnel nécessaires à l'établissement des documents recueillies auprès des organismes. Ces données sont conservées dans la base pendant une durée maximum de six mois ;

2° La base « archivage » contient l'image des documents ou des éléments nécessaires à leur établissement transmis aux organismes en charge de l'envoi des documents au bénéficiaire. Ces images sont conservées pendant une durée maximum de dix-huit mois et ne peuvent être modifiées. Elle contient également l'adresse du bénéficiaire transmise au collecteur conformément aux dispositions de l'article 11 du présent arrêté ;

3° La base « suivi » contient les indications relatives aux étapes de réalisation des documents pour chaque bénéficiaire.

Elle contient le numéro mentionné au 1° du I de l'article 3 du présent arrêté, qu'il soit daté ou non, le nom, le prénom et la date de naissance du bénéficiaire ;

4° La base « statistique » contient les indications nécessaires à la mesure du volume et des délais de réalisation des opérations relatives au recueil des données auprès des régimes et à la constitution des documents. Elle ne contient aucune donnée à caractère personnel.

Art. 6. – Pour l'établissement des documents adressés à l'initiative des organismes, les données à caractère personnel échangées à chaque étape de l'établissement de ces documents sont, pour chaque bénéficiaire, les suivantes :

1° L'annuaire et le collecteur échangent, pour chaque bénéficiaire :

a) Le numéro d'inscription au répertoire national d'identité des personnes physiques ;

b) Le nom de famille, le cas échéant le nom d'usage, le ou les prénoms et la date de naissance ;

c) La désignation de chacun des régimes de retraite dont il a relevé ;

d) La date de délivrance du dernier relevé de situation individuelle ;

e) Le type de document.

2° Le collecteur et les organismes échangent :

a) Le numéro d'inscription au répertoire national d'identité des personnes physiques ;

b) Le nom de famille ;

c) Les données relatives aux droits constitués, mentionnées à l'article R. 161-11 du code de la sécurité sociale, connues des régimes et devant figurer sur le document ;

d) L'indication, pour chacun des régimes dont a relevé le bénéficiaire, s'il est ou non en activité dans ce régime et, s'il ne l'est pas, s'il a liquidé sa pension dans ce régime.

3° Le collecteur et l'organisme en charge de l'expédition du document échangent, pour chaque bénéficiaire :

a) Le numéro d'inscription au répertoire national d'identité des personnes physiques ;

b) Le nom de famille ;

c) Le document constitué.

Art. 7. – Pour l'établissement des relevés individuels de situation adressés aux bénéficiaires sur leur demande ou l'établissement des documents faisant suite à une demande de rectification, les données à caractère personnel adressées au collecteur par l'organisme ayant reçu la demande sont, pour chaque bénéficiaire, les suivantes :

a) Le numéro d'inscription au répertoire national d'identité des personnes physiques ;

b) Le nom de famille ;

c) L'adresse ;

d) La désignation du régime au titre duquel l'organisme a proposé la rectification du document ;

e) La désignation de l'organisme expéditeur du document rectifié.

Art. 8. – Seuls sont habilités à recevoir communication ou avoir accès aux données à caractère personnel traitées par l'annuaire et contenues dans les bases du collecteur mentionnées aux 2°, 3° et 4° de l'article 5 du présent arrêté les agents des organismes habilités en vue d'assurer le droit des assurés à l'information sur leur retraite. Ils accèdent à ces applications notamment :

1° Pour consulter la liste des bénéficiaires susceptibles de recevoir un document ;

2° Pour donner suite à une demande de relevé de situation individuelle ou de rectification d'un document ;

3° Pour consulter les documents contenus dans la base d'archivage mentionnée au 2° de l'article 5 du présent arrêté et afférents aux seuls bénéficiaires ayant relevé du ou de l'un des régimes dont l'organisme assure la gestion.

Art. 9. – Afin d'assurer la confidentialité des données à caractère personnel échangées dans le cadre des traitements autorisés par le présent arrêté et contenues dans l'annuaire ou les bases du collecteur, l'accès des agents des organismes à ces données est effectué selon l'une des deux modalités suivantes :

1° Une gestion des habilitations, une authentification des agents et un suivi des accès s'appuyant sur un annuaire d'habilitation unique.

L'accès des agents des organismes mentionnés au premier alinéa du présent article est organisé selon les mêmes modalités que celles applicables à la gestion par la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés du portail d'accès aux référentiels nationaux accessible sur le site internet www.partenaires.cnav.fr déclaré à la Commission nationale de l'informatique et des libertés le 5 octobre 2005, sous réserve des dispositions du présent 1°.

Les modifications apportées à la déclaration du site mentionné à l'alinéa précédent sont applicables aux accès des agents des organismes mentionnés au premier alinéa du présent article.

Les données conservées sont, pour chaque accès, la date et l'heure du début et de la fin de l'accès de l'agent, l'identification de l'agent, l'identité et le numéro d'inscription au répertoire national d'identité des personnes physiques du bénéficiaire concerné, le descriptif des actions effectuées par l'agent.

Le délai de conservation des données mentionnées à l'alinéa précédent ne peut être inférieur à un an ni supérieur à six ans. Il est fixé par le conseil d'administration du GIP Info Retraite.

Pour l'application des dispositions du présent 1°, l'organisme conclut une convention avec la Caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés.

2° Une authentification des agents et un suivi dits « de propagation des authentifications » ou « d'interopérabilité ».

L'organisme adresse au collecteur un message signé permettant d'authentifier l'habilitation de l'agent.

Le collecteur authentifie le serveur de l'organisme.

Les messages échangés entre le serveur de l'organisme ou du service dont relèvent l'agent et le collecteur permettent de conserver, pour chaque accès, la date et l'heure de l'accès de l'agent, l'identification de l'agent, le nom patronymique et le numéro d'inscription au répertoire national d'identité des personnes physiques du bénéficiaire concerné, et l'ensemble des messages échangés entre le serveur de l'organisme ou du service dont relève l'agent.

Le délai de conservation des données mentionnées au présent article ne peut être inférieur à un an ni supérieur à six ans. Il est fixé par le conseil d'administration du GIP Info Retraite.

Art. 10. – Les organismes s'engagent contractuellement par écrit auprès du GIP Info Retraite à conserver pendant deux ans les demandes de relevé de situation individuelle qu'ils reçoivent.

Art. 11. – Les organismes peuvent transmettre au collecteur l'adresse personnelle des bénéficiaires dont ils ont connaissance, assortie de la date à laquelle ils l'ont connue et de l'identification du bénéficiaire concerné. La transmission des adresses est effectuée adresse par adresse, à l'exclusion de toute transmission par liste sous format papier ou dématérialisé.

Le collecteur sélectionne l'adresse la plus récente.

Elle est alors incluse dans l'archive mentionnée au 2° de l'article 5 du présent arrêté.

Art. 12. – Pour l'application des dispositions de l'article R. 161-14 du code de la sécurité sociale, les organismes s'engagent contractuellement par écrit auprès du GIP Info Retraite à porter à la connaissance des assurés que les informations recueillies peuvent faire l'objet de traitements nécessaires à la mise en œuvre du droit à l'information sur la retraite, conformément aux dispositions de l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée.

Art. 13. – Pour l'application des dispositions de l'article R. 161-15 du code de la sécurité sociale, les feuillets des documents relatifs au droit à l'information sur la retraite propres à chaque organisme comportent une mention écrite indiquant l'existence du droit d'accès et de rectification ainsi que les modalités de cet accès, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée.

Art. 14. – Les traitements mis en œuvre par les organismes dans le cadre des traitements autorisés par le présent arrêté conformément aux dispositions dudit arrêté font l'objet d'une déclaration de conformité selon les modalités fixées pour l'application des dispositions du III de l'article 27 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée susvisée.

Art. 15. – Le directeur de la sécurité sociale au ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité et le directeur du budget au ministère du budget, des comptes publics et de la fonction publique sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 6 juillet 2007.

Le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité,
Pour le ministre et par délégation :
Le sous-directeur des retraites et des institutions de la protection sociale complémentaire,
F. Le Morvan

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique,
Pour le ministre et par délégation :
Le sous-directeur,
F. Carayon

ANNEXE 4
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU GIP

Président du Conseil d'administration : Claude DOMEIZEL
1ère Vice-présidente du Conseil d'administration : Danièle KARNIEWICZ
2ème Vice-président du Conseil d'administration : Bernard DEVY

Régimes	Administrateur titulaire	Administrateur suppléant	Droits de vote
CNAVTS	Danièle KARNIEWICZ	Guillaume FILHON	30,186 %
ARRCO	Bernard DEVY	Georges BOUVEROT	29,363 %
AGIRC	Dominique de CALAN	Jean-Louis WALTER	4,543 %
REGIME SOCIAL DES INDEPENDANTS	Louis GRASSI	Bernard EPRON	5,091 %
CCMSA	Michel MOREL	Elisabeth HUMBERT-BOTTIN	5,683 %
Service des Pensions	Alain CASANOVA	Guy BILLARD	9,312 %
CNRACL	Claude DOMEIZEL	Bernard COQUET	7,444 %
IRCANTEC	Marie-Claude KERVELLA	Charles MENARD	3,919 %
Collège des régimes spéciaux	Jean CHARMOIS puis Frédéric BUFFIN	Yves BRUN	2,449 %
Collège des professions libérales	Guy MOREL	Mme DEVAUD	2,010 %
Total général			**100 %**

Participent également au Conseil d'administration :
- le contrôleur général : Régis GOUZE puis Pierre BRUNET
- le représentant du ministre chargé de la Sécurité sociale, commissaire du gouvernement : Jean-Henri PYRONNET puis Cédric PARIS
- la représentante du ministre chargé du Budget, commissaire du gouvernement : Isabelle AMOUROUX

ANNEXE 5
LE COMITE DES USAGERS

Le Comité des Usagers a été installé le 22 juin 2005.

Monsieur Jean-Marie TOULISSE, représentant désigné par la CFDT, et Madame Dany BOURDEAUX, représentante désignée par l'UPA, ont été élus respectivement Président et Vice-présidente du Comité des usagers.

Organismes	Représentants
CFDT	M. Jean-Marie TOULISSE
CFE-CGC	Solange MORGENSTERN
CFTC	M. Guy NAULIN
CGT	M. Sylvio CICCOTELLI
CGT-FO	M. Francis KAIVERS
CGPME	M.Stéphane HUILLET
CNRPA	M. Paul MALOISEL
FNSEA	M. Claude COCHONNEAU
MEDEF	M. Ludovic MERCIER
UNAPL	Mme Marie-Jeanne OURTH - BRESLE
UNCI	M. Alain KAMINSKI
UPA	Mme Dany BOURDEAUX
MINISTERE DES SOLIDARITES	Mme Marie-Thérèse LANCE
MINISTERE DES FINANCES	M. Philippe GAUTHIER

ANNEXE 6
LE COMITE TECHNIQUE

Organismes	Membres
RSI	Corinne EL HARRAB puis Didier CANTAIN
Secrétaire général du COR	Yves GUEGANO
CNRACL	Jean-Louis MOLAS
IRCANTEC	Jean-Luc MAUBE
CDC	Xavier PILLOT
CNAVTS	François BROUSSE
CNAVTS	Jean-François CAUSSE puis Pierre-Hervé PEUZET
AGIRC et ARRCO	Pierre CHAPERON
AGIRC et ARRCO	Gilles GOLOMER
AGIRC et ARRCO	Cécile VOKLEBER
CCMSA	Elisabeth HUMBERT-BOTTIN
CNAVPL	Eric FALQUE-VERT
Service des pensions de l'Etat	Alain PIAU
SNCF (collège régimes spéciaux)	Jean-Marc LEBRETON
DSS	Alain DUQUAY
DSS	Cédric PARIS
GIP INFO RETRAITE	Jean-Marie PALACH
GIP INFO RETRAITE	Michel ARNOULT
GIP INFO RETRAITE	Florence BARAT -PAYRAUD
GIP INFO RETRAITE	Sophie HACQUARD
GIP INFO RETRAITE	François LAGARDE
GIP INFO RETRAITE	Marie-Annick MASSART
GIP INFO RETRAITE	Christophe MOREAU

ANNEXE 7
NON COMPOSITION DE DOCUMENT ET EXCLUSIONS D'ENVOI : EVOLUTIONS

Motifs de non délivrance des documents	Évolutions
Cas détectés par le collecteur NORD : Non composé	
Les régimes ne transmettent pas de données ou des données non significatives ou bien encore ils se sont désabonnés de l'annuaire (moins de 0,5 % des assurés inscrits dans l'annuaire)	Si les données transmises comportent une adresse et permettent de déterminer le régime expéditeur : Le collecteur émet automatiquement une lettre sous le timbre du régime expéditeur pour signaler à l'assuré que le document ne peut lui être adressé et l'inviter à prendre contact avec le régime expéditeur Si les données transmises ne comportent pas une adresse et ne permettent pas de déterminer le régime expéditeur, il n'est pas possible d'écrire à l'assuré
Absence de régime de base pour une EIG (moins de 0,5 % des assurés)	Envoi d'un RIS en substitution de l'EIG
Cas détectés par le collecteur SUD : documents composés mais non envoyés	
• CNAV sans AGIRC/ARRCO ni IRCANTEC ni IRCEC (5,5 %) • CCMSA salarié sans AGIRC/ARRCO ni IRCANTEC (0,2 %) Principales causes : AVPF (30 %) ; Antérieur à la généralisation des complémentaires (30%) ; DAT < 8 trimestres (30 %) ; déjà liquidés annuaire non à jour (10 %)	Lever l'exclusion et envoyer le document en utilisant les lettres d'accompagnement habituelles
AGIRC/ARRCO sans CNAV ni MSA sal (0,2 %) Deux causes : • Annulation de versement au RG au profit des régimes de fonctionnaires ou spéciaux • Le RG ne comptabilise que des périodes assimilées sans autres droits (ex trimestres UNEDIC)	
• DAT > 150 trimestres pour RIS (0,01 %) • RAFP fin carrière sans SPE ni CNRACL (2%) • IRCEC fin carrière sans CNAV (10 cas)	

ANNEXE 8
COMMUNIQUE DE PRESSE DU 24 SEPTEMBRE 2007

Communiqué de presse

Le 24 septembre 2007

Droit à l'information individuelle sur la retraite : première campagne 2007
"Tous vos droits en un seul courrier"

Près de 1,4 million d'assurés vont recevoir cette année leurs premiers documents personnalisés issus du droit à l'information individuelle sur la retraite.
Les premiers bénéficiaires

C'est à leur domicile que deux générations d'assurés recevront au cours du quatrième trimestre 2007 un courrier commun de leurs organismes de retraite :

- Les **assurés nés en 1957** recevront un relevé de situation individuelle, document récapitulant les droits obtenus dans les différents régimes de retraite (de base et complémentaires) dont ils ont relevé au cours de leur carrière.

- Les **assurés nés en 1949** recevront une estimation indicative globale, qui comprend en plus une évaluation de leur future retraite à différents âges.

Une généralisation progressive du dispositif

Une **montée en charge progressive des envois par année de naissance** est prévue entre 2007 et 2010. A partir de cette date, les relevés de situation individuelle seront envoyés chaque année aux assurés de 35, 40, 45 et 50 ans. Les estimations indicatives globales seront envoyées aux assurés atteignant 55 ans, puis tous les 5 ans jusqu'à leur départ en retraite.

Les objectifs du droit à l'information
Le droit à l'information est prévu par l'article 10 de la loi du 21 août 2003 portant réforme des retraites. Il vise à apporter une information globale et régulière à chaque assuré sur ses droits à retraite. Depuis 2004, le **Gip Info Retraite coordonne les travaux des 36 organismes de retraite obligatoire**, en vue d'assurer la mise en œuvre de ce droit.

Contacts presse :

Sophie Hacquard - tel : 01 56 95 04 49 - sophie.hacquard @gip-retraite.fr
Elia Chantal - tel : 01 56 95 04 47 - elia.chantal@gip-retraite.fr

ANNEXE 9
LES RETOMBEES MEDIATIQUES DE LA CONFERENCE DE PRESSE DU 24 SEPTEMBRE 2007

Presse écrite

Agences de presse
AFP (3 dépêches : 21/09/2007 - 24/09/2007 - 08/10/2007)

Presse quotidienne nationale
Le Parisien (24/09/2007)
Les Echos (25/09/2007)
La Tribune (25/09/2007)
20 minutes (25/09/2007)
Le Parisien (25/09/2007)
Le Point (11/10/2007)
Le Figaro Patrimoine (11/2007)

Presse spécialisée
La correspondance de la publicité (19/09/2007)
Impact Médecine (20/09/2007)
La correspondance économique (25/09/2007)
Protection sociale (26/09/2007)
Femme actuelle (27/09/2007)
Liaisons Sociales (27/09/2007)
Syndicalisme Hebdo (27/09/2007)
Espace social européen (28/09/2007)
Bilans Hebdomadaires (30/09/2007)
Boulangerie française (septembre 2007)
Temps libre magazine (septembre 2007)
Saint Mandé Infos (septembre/octobre 2007)
Auto Pros (octobre 2007)
Dossier familial (octobre 2007)
La Tribune de l'assurance (octobre 2007)
Femme actuelle (01/10/2007)
La Semaine Juridique (02/10/2007)
La Lettre recommandée (03/10/2007)
L'Oise agricole (05/10/2007)
La Vendée agricole (05/10/2007)
Terra - terres agricoles de Bretagne (5/10/2007)
L'Union agricole (11/10/2007)
La Volonté paysanne (11/10/2007)
Le Paysan Tarnais (11/10/2007)
Le Jura agricole et rural (11/10/2007)
La Haute Saône agricole et rurale (12/10/2007)
Défense paysanne (12/10/2007)
Loiret agricole et rural (12/10/2007)
L'Information agricole du Cher (12/10/2007)
Terre dauphinoise (18/10/2007)
Terre de Savoie (18/10/2007)
Le Quotidien du médecin (19/10/2007)
La Terre de chez nous (20/10/2007)
Bulletin d'Information Mutualité Sociale Agricole (BIMSA) (10/2007)
Le Retraité militaire (10/2007)
Paysans de la Loire (26/10/2007)
La lettre du journal du Net (29/10/2007)
Le Revenu (11/2007)
CFDT Magazine (11/2007)
Le Particulier (11/2007)
Investir magazine (novembre 2007)

Presse quotidienne régionale
La Provence (25/09/2007)
Le Progrès (25/09/2007)
La Montagne (25/09/2007)
Centre Presse Aveyron (25/09/2007)
La Journal de Saône et Loire (26/09/2007)
Le Journal du centre (30/09/07)
Le Bien public (26/09/2007)
Le Journal du Palais de Bourgogne (01/10/2007)
La Nouvelle République (03/10/2007)
La Nouvelle République (04/10/2007)
L'Avenir aquitain (19/10/2007)
La Dépêche du midi (20/10/2007)
Pays des Alpes maritimes (24/10/2007)
La Loire cette semaine (26/10/2007)

Radio

RTL
Europe 1
France Info
France Inter

TV

TF1 (journal télévisé de 20h- 24/09/2007)
I Télé (27/09/2007)
France 2 (émission Télématin 5 novembre 2007)
France 5 (émission C'est notre affaire)

Internet

Premier-ministre.gouv.fr (Discours pour le 60ème anniversaire de l'Agirc Arrco - 25/09/2007)
Agefiactifs.com (25/09/2007)
Europe1.fr (25/09/2007)
Lefigaro.fr (26/09/2007)
Senioractu.com (26/09/2007)
Notretemps.com (26/09/2007)
Lesechos.fr (26/09/2007)
Newspress.fr (26/09/2007)
Economie.ladepeche.com (26/09/2007)
Toulouse.ladepeche.com (26/09/2007)
Downbad.fr (octobre)
Capital.fr (08/10/2007)
La lettre de service public.fr (11/10/2007)
Maire-info.com (12/10/2007)
Lepoint.fr (12/10/2007)
Latribune.fr (26/10/20047)
www.clicanoo.fr (29/10/2007)

Quelques titres :

L'information retraite arrive !
Retraite : tous vos droits en un seul courrier
Les premiers pas du droit à l'information
Retraite : 1.4 million de salariés informés personnellement
Retraite : tous vos droits en un clic
L'information des droits à la retraite se met en place
Retraite : à chacun son droit à l'information
A chacun son relevé d'information sur les droits à la retraite
Mieux informés pour mieux préparer votre retraite
Le droit à l'information sur les retraites : un plus pour les assurés
Nous avons désormais le droit à l'information sur les retraites
Plus d'infos pour votre retraite
Retraite : vos acquis dans votre boîte aux lettres
Exclusif : latribune.fr révèle les ratés de l'information retraite

ANNEXE 10
L'EQUIPE PERMANENTE DU GIP INFO RETRAITE

Jean-Marie PALACH	Directeur
Michel ARNOULT	Adjoint du Directeur des systèmes d'information
Florence BARAT- PAYRAUD	Responsable d'études
Elia CHANTAL (1)	Assistante de communication
Lydia DANA	Assistante de direction
Nathalie GANZIN (1)	Assistante projet informatique
Sophie HACQUARD	Responsable de la communication
François LAGARDE	Directeur des systèmes d'information
Florence MAULET (2)	Assistante de suivi administratif des projets informatiques
Marie-Annick MASSART	Experte en systèmes d'information
Christophe MOREAU	Secrétaire général

(1) départ en cours d'année
(2) arrivée en cours d'année

ANNEXE 11
PROGRAMME PREVISIONNEL D'ACTIVITE DE L'ANNEE 2008

1. Echanges d'informations pour constituer les documents RIS et EIG
1) Maintenance fonctionnelle pour la campagne 2008
2) Maintenance fonctionnelle, préparation de la campagne 2009
3) Services interactifs et préparation du temps réel
4) Fiabilisation et amélioration du fonctionnement du système
5) Nouveaux régimes, évolutions
6) Suivi des campagnes

2. Mise à disposition de l'information aux assurés
1) Enseignements de la campagne 2007
2) Evolution des documents
3) Evolution de la relation assurés
4) Mise en place du RIS à la demande
5) Aspects juridiques

3. Communication
1) Site Internet Info Retraite
2) Communication de service
3) Communication institutionnelle / information générale sur la retraite
4) Enquêtes / Etudes
5) Animation du réseau des membres du GIP

4. Outil de Simulation
1) Maintenance courante
2) Intégration du RAFP
3) Positionnement de M@rel : complémentarité M@rel/RIS et comparaison EIG/M@rel

5. Gestion administrative et économique du GIP
1) gestion des matériels, locaux, comptabilité ;
2) gestion du personnel ;
3) exécution du budget de l'année 2008 et préparation du budget de l'année 2009 ;
4) gestion des différentes instances prévues par la convention constitutive.

6. Veille internationale
Mise en place de relations avec les instances européennes ou internationales compétentes (Adecri, Reif...).

ANNEXE 12
BUDGET PREVISIONNEL DE L'ANNEE 2008

Budget global : 3 922 400,00 €
Dont budget Annuaire / Collecteur : 1 911 000,00 €

		Dépenses générales	Programme Collecteur	Programme Annuaire	Pilotage et déploiement	Marel	Total
60	Achats						
604	Achats d'études et prestations de service	31 000,00					31 000,00
	dont maintenance et évolutions		1 065 000,00	60 000,00		200 000,00	1 325 000,00
	dont exploitation		710 000,00	76 000,00		128 000,00	914 000,00
6064	Fournitures de bureau	3 000,00					3 000,00
61	Services extérieurs						
611	Sous-traitance générale	226 800,00			122 500,00	21 000,00	370 300,00
613	Locations	170 000,00					170 000,00
614	Charges locatives	28 000,00					28 000,00
615	Entretien et réparations	6 000,00					6 000,00
616	Primes d'assurance	1 300,00					1 300,00
618	Documentation	4 500,00					4 500,00
6185	conférence de presse, salons	3 000,00					3 000,00
62	Autres services extérieurs						
621	Rémunérations du personnel permanent MAD	566 000,00					566 000,00
622	Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	28 000,00					28 000,00
623	Information, publications, relations publiques						0,00
6231	Annonces et insertions	2 000,00					2 000,00
625	Déplacements, missions et réceptions	5 000,00					5 000,00
626	Frais postaux et de télécommunications	6 000,00					6 000,00
627	Services bancaires et assimilés	300,00					300,00
63	Impôts, taxes et versements assimilés	35 000,00					35 000,00
64	Charges de personnel						
64111	Rémunérations du personnel permanent direct	235 000,00					235 000,00
645	Charges de sécurité sociale et de prévoyance	128 000,00					128 000,00
647	Autres charges sociales	11 000,00					11 000,00
65	Autres charges de gestion courante						0,00
68	Dotation aux amortissements	50 000,00					50 000,00
	Total =	**1 539 900,00**	**1 775 000,00**	**136 000,00**	**122 500,00**	**349 000,00**	**3 922 400,00**

Projet 02 47 20 40 00

GIP INFO RETRAITE

4, place Félix Eboué - 75012 PARIS - Tél. : 01 56 95 04 40